



Lampiran 1

KUESIONER



Responden Yth.

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan”. Objek penelitiannya yaitu pengguna *Smartphone* Samsung yang berada di wilayah Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan sebagai prasyarat dalam penyelesaian tugas akhir atau skripsi. Partisipasi anda merupakan masukan yang sangat berharga dalam proses penyimpulan data. Atas kesediaan anda meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Perunjuk pengisian :

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda
- Pada pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban anda

A. Profil Responden

1. Jenis kelamin anda
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia anda
 - a. \leq 18 tahun
 - b. 19-29 tahun
 - c. 30-39 tahun
 - d. 40-49 tahun
 - e. $>$ 50 tahun
3. Pekerjaan anda saat ini
 - a. Karyawan
 - b. Wiraswasta
 - c. Pelajar / Mahasiswa
 - d. Lainnya (sebutkan)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Penilaian Karakteristik Inovasi Produk *Smartphone* Samsung

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya <i>Smartphone</i> Samsung merupakan salah satu produk pertama dari jenisnya di pasar.					
2	Menurut saya <i>Smartphone</i> Samsung benar-benar baru di pasar <i>smartphone</i> .					
3	Menurut saya <i>Smartphone</i> Samsung sangat inovatif.					

C. Penilaian Karakteristik Kualitas Produk *Smartphone* Samsung

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas foto dan video dari kamera <i>smartphone</i> Samsung baik.					
	Sensitivitas layar <i>smartphone</i> Samsung baik.					
	Efek suara dari <i>speaker smartphone</i> Samsung jernih.					
	Sistem operasi mudah untuk dijalankan.					
	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki baterai yang tahan lama.					
	Fitur yang dimiliki <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan kebutuhan saya.					
1	<i>Smartphone</i> Samsung dapat memenuhi kebutuhan saya dalam jangka waktu yang lama.					
1	Kualitas <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan yang dijanjikan.					

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
12	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki ketahanan yang baik.					
13	<i>Smartphone</i> Samsung mudah untuk diperbaiki apabila mengalami kerusakan.					
14	<i>Smartphone</i> Samsung mempunyai bentuk yang elegan dan menarik.					
15	Saya menganggap merek <i>Smartphone</i> Samsung baik.					

Penilaian Karakteristik Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Samsung

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
16	Saya sangat puas dengan merek <i>Smartphone</i> Samsung.					
17	Saya merasa senang dengan merek <i>Smartphone</i> Samsung.					
18	Saya sangat puas dengan pelayanan saat membeli <i>Smartphone</i> Samsung.					
19	<i>Smartphone</i> Samsung melakukan pekerjaan yang baik untuk memuaskan kebutuhan saya.					
20	Layanan produk yang disediakan oleh <i>Smartphone</i> Samsung sangat memuaskan.					
21	Saya percaya dengan menggunakan <i>Smartphone</i> Samsung merupakan salah satu pengalaman yang memuaskan.					
22	Saya membuat keputusan yang tepat saat memutuskan untuk membeli <i>Smartphone</i> Samsung.					

Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Penilaian Karakteristik Keputusan Pembelian Ulang *Smartphone* Samsung

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
 S : Setuju SS : Sangat Setuju

Pernyataan	Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
Sangat akan terus menjadi pelanggan setia <i>Smartphone</i> Samsung.					
Saya akan membeli produk <i>Smartphone</i> dimasa yang akan datang.					
Saya akan membeli produk <i>Smartphone</i> Samsung walaupun banyak promosi dari merek <i>smartphone</i> lain.					

Atas partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

Data Kuesioner Profil Responden

No.	PR1	PR2	PR2
1.	2	2	3
2.	1	2	3
3.	1	2	3
4.	1	2	3
5.	1	2	3
6.	1	2	3
7.	2	2	3
8.	2	2	3
9.	2	2	3
10.	1	2	3
11.	1	2	3
12.	1	2	1
13.	2	2	1
14.	2	2	3
15.	2	2	3
16.	2	2	3
17.	2	2	3
18.	2	2	1
19.	2	2	3
20.	2	2	3
21.	2	2	3
22.	1	2	1
23.	1	2	2
24.	2	2	3
25.	2	2	3
26.	1	4	3
27.	1	2	3
28.	1	2	2
29.	1	2	3
30.	2	2	3
31.	2	1	3
32.	1	1	1
33.	2	2	3
34.	2	2	3
35.	1	2	1
36.	1	2	3
37.	2	1	1
38.	2	2	2
39.	2	2	3
40.	2	1	3
41.	2	2	1
42.	1	1	3

43.	2	2	3
44.	2	2	3
45.	1	2	3
46.	1	2	3
47.	1	2	2
48.	2	2	3
49.	1	2	1
50.	1	2	3
51.	2	2	3
52.	2	2	1
53.	2	2	3
54.	2	2	3
55.	1	2	2
56.	2	1	3
57.	2	1	1
58.	2	2	3
59.	1	2	3
60.	2	2	3
61.	2	2	2
62.	2	2	3
63.	2	2	3
64.	1	2	3
65.	2	2	2
66.	2	2	3
67.	1	2	3
68.	2	2	3
69.	2	2	3
70.	2	2	3
71.	1	2	3
72.	1	2	1
73.	2	2	3
74.	1	2	3
75.	1	2	3
76.	1	2	3
77.	2	2	3
78.	1	2	3
79.	1	2	3
80.	2	1	1
81.	2	5	3
82.	1	2	3
83.	2	2	2
84.	1	1	3
85.	2	2	3
86.	1	2	3
87.	1	3	1
88.	1	2	3
89.	2	2	2



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya, tulis ini tanpa mendaftarkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



90.	1	2	3
91.	2	2	3
92.	1	2	3
93.	2	1	3
94.	2	3	3
95.	2	5	3
96.	2	3	1
97.	1	2	2
98.	2	2	2
99.	2	2	1
100.	2	2	1
101.	2	2	1
102.	2	2	1
103.	1	2	3
104.	1	2	3
105.	1	2	3
106.	2	4	1
107.	2	5	1
108.	2	2	2
109.	1	3	2
110.	2	5	3
111.	2	4	1
112.	1	3	2
113.	1	4	1
114.	1	5	2
115.	1	5	1
116.	1	4	2
117.	1	4	2
118.	2	4	1
119.	2	3	1
120.	2	4	1

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

121.	1	1	2
122.	2	4	2
123.	2	5	3
124.	1	3	2
125.	2	3	2
126.	1	3	2
127.	1	3	1
128.	1	2	1
129.	2	3	2
130.	2	1	3
131.	1	3	2
132.	1	3	3
133.	1	5	2
134.	2	3	1
135.	1	4	2
136.	1	3	1
137.	1	1	1
138.	1	4	1
139.	1	2	3
140.	1	4	2
141.	1	1	1
142.	1	4	1
143.	1	5	3
144.	2	3	2
145.	1	4	2
146.	2	4	1
147.	1	3	2
148.	1	3	1
149.	2	2	2
150.	1	2	2



Lampiran 3

Data Kuesioner Inovasi Produk

Hasil Ciptaan	IP1	IP2	IP3
1	4,00	2,00	5,00
2	5,00	4,00	5,00
3	3,00	1,00	5,00
4	2,00	3,00	4,00
5	5,00	5,00	5,00
6	5,00	4,00	3,00
7	3,00	3,00	4,00
8	5,00	4,00	5,00
9	4,00	3,00	4,00
10	3,00	2,00	4,00
11	4,00	2,00	4,00
12	5,00	5,00	5,00
13	3,00	2,00	5,00
14	3,00	3,00	4,00
15	4,00	2,00	4,00
16	3,00	3,00	5,00
17	4,00	4,00	4,00
18	4,00	3,00	4,00
19	3,00	2,00	4,00
20	3,00	3,00	4,00
21	3,00	2,00	4,00
22	4,00	4,00	5,00
23	3,00	3,00	4,00
24	4,00	4,00	5,00
25	4,00	3,00	4,00
26	2,00	2,00	3,00
27	4,00	4,00	4,00
28	2,00	2,00	5,00
29	4,00	2,00	4,00
30	3,00	3,00	3,00
31	3,00	3,00	3,00
32	2,00	2,00	3,00
33	4,00	3,00	5,00
34	3,00	2,00	4,00
35	3,00	3,00	4,00
36	3,00	3,00	5,00
37	2,00	3,00	4,00

38	4,00	4,00	3,00
39	3,00	2,00	3,00
40	2,00	4,00	4,00
41	4,00	4,00	4,00
42	3,00	3,00	5,00
43	4,00	4,00	5,00
44	3,00	2,00	4,00
45	4,00	3,00	4,00
46	3,00	2,00	4,00
47	3,00	4,00	3,00
48	4,00	2,00	3,00
49	3,00	3,00	4,00
50	4,00	3,00	4,00
51	3,00	4,00	5,00
52	5,00	5,00	5,00
53	4,00	3,00	4,00
54	3,00	3,00	4,00
55	4,00	4,00	3,00
56	3,00	4,00	5,00
57	4,00	3,00	3,00
58	3,00	4,00	5,00
59	3,00	4,00	4,00
60	4,00	2,00	4,00
61	2,00	2,00	4,00
62	2,00	2,00	2,00
63	5,00	5,00	5,00
64	3,00	2,00	4,00
65	2,00	2,00	2,00
66	5,00	4,00	4,00
67	3,00	2,00	5,00
68	3,00	3,00	3,00
69	4,00	2,00	5,00
70	2,00	1,00	4,00
71	5,00	2,00	4,00
72	4,00	3,00	4,00
73	3,00	2,00	4,00
74	3,00	3,00	3,00
75	4,00	5,00	5,00
76	3,00	2,00	4,00
77	3,00	2,00	4,00
78	3,00	3,00	4,00
79	3,00	3,00	4,00
80	2,00	2,00	4,00
81	3,00	2,00	4,00
82	3,00	4,00	5,00
83	3,00	2,00	3,00
84	2,00	2,00	3,00
85	2,00	2,00	3,00
86	3,00	1,00	5,00
87	3,00	3,00	4,00
88	3,00	2,00	4,00
89	3,00	3,00	5,00
90	3,00	2,00	3,00

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mena-tukan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



91	5,00	5,00	5,00
92	4,00	3,00	3,00
93	4,00	4,00	4,00
94	5,00	4,00	5,00
95	3,00	2,00	2,00
96	5,00	4,00	5,00
97	4,00	3,00	5,00
98	3,00	3,00	4,00
99	4,00	2,00	4,00
100	2,00	3,00	4,00
101	5,00	3,00	5,00
102	4,00	4,00	4,00
103	5,00	2,00	4,00
104	3,00	2,00	3,00
105	3,00	3,00	3,00
106	4,00	2,00	5,00
107	4,00	2,00	5,00
108	3,00	3,00	4,00
109	3,00	3,00	4,00
110	4,00	4,00	5,00
111	4,00	3,00	4,00
112	4,00	5,00	3,00
113	5,00	5,00	3,00
114	4,00	4,00	4,00
115	5,00	5,00	5,00
116	5,00	4,00	5,00
117	3,00	4,00	5,00
118	4,00	3,00	5,00
119	4,00	4,00	4,00
120	5,00	5,00	5,00
121	4,00	4,00	5,00

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

122	4,00	5,00	5,00
123	3,00	1,00	5,00
124	5,00	4,00	5,00
125	4,00	4,00	4,00
126	4,00	4,00	5,00
127	4,00	4,00	5,00
128	4,00	3,00	4,00
129	3,00	5,00	4,00
130	4,00	5,00	4,00
131	5,00	4,00	3,00
132	4,00	5,00	5,00
133	4,00	3,00	5,00
134	2,00	4,00	2,00
135	3,00	2,00	4,00
136	4,00	3,00	5,00
137	3,00	3,00	5,00
138	4,00	3,00	5,00
139	4,00	3,00	5,00
140	4,00	5,00	5,00
141	5,00	4,00	5,00
142	4,00	4,00	5,00
143	4,00	5,00	4,00
144	3,00	3,00	3,00
145	5,00	3,00	4,00
146	3,00	4,00	4,00
147	4,00	3,00	4,00
148	4,00	3,00	5,00
149	3,00	4,00	4,00
150	3,00	3,00	2,00

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Data Kuesioner Inovasi Produk

IP1	IP2	IP3
4,00	2,00	5,00
5,00	4,00	5,00
3,00	1,00	5,00
2,00	3,00	4,00
5,00	5,00	5,00
5,00	4,00	3,00
3,00	3,00	4,00
5,00	4,00	5,00
4,00	3,00	4,00
3,00	2,00	4,00
4,00	2,00	4,00
5,00	5,00	5,00
3,00	2,00	5,00
3,00	3,00	4,00
4,00	2,00	4,00
3,00	3,00	5,00
4,00	4,00	4,00
4,00	3,00	4,00
3,00	2,00	4,00
3,00	3,00	4,00
4,00	4,00	4,00
4,00	4,00	5,00
3,00	3,00	4,00
4,00	4,00	5,00
4,00	3,00	4,00
2,00	2,00	3,00
4,00	4,00	4,00
2,00	2,00	5,00
4,00	2,00	4,00
3,00	3,00	3,00
3,00	3,00	3,00
2,00	2,00	3,00
4,00	3,00	5,00
3,00	2,00	4,00
3,00	3,00	4,00
3,00	3,00	5,00
2,00	3,00	4,00

38	4,00	4,00	3,00
39	3,00	2,00	3,00
40	2,00	4,00	4,00
41	4,00	4,00	4,00
42	3,00	3,00	5,00
43	4,00	4,00	5,00
44	3,00	2,00	4,00
45	4,00	3,00	4,00
46	3,00	2,00	4,00
47	3,00	4,00	3,00
48	4,00	2,00	3,00
49	3,00	3,00	4,00
50	4,00	3,00	4,00
51	3,00	4,00	5,00
52	5,00	5,00	5,00
53	4,00	3,00	4,00
54	3,00	3,00	4,00
55	4,00	4,00	3,00
56	3,00	4,00	5,00
57	4,00	3,00	3,00
58	3,00	4,00	5,00
59	3,00	4,00	4,00
60	4,00	2,00	4,00
61	2,00	2,00	4,00
62	2,00	2,00	2,00
63	5,00	5,00	5,00
64	3,00	2,00	4,00
65	2,00	2,00	2,00
66	5,00	4,00	4,00
67	3,00	2,00	5,00
68	3,00	3,00	3,00
69	4,00	2,00	5,00
70	2,00	1,00	4,00
71	5,00	2,00	4,00
72	4,00	3,00	4,00
73	3,00	2,00	4,00
74	3,00	3,00	3,00
75	4,00	5,00	5,00
76	3,00	2,00	4,00
77	3,00	2,00	4,00
78	3,00	3,00	4,00
79	3,00	3,00	4,00
80	2,00	2,00	4,00
81	3,00	2,00	4,00
82	3,00	4,00	5,00
83	3,00	2,00	3,00
84	2,00	2,00	3,00
85	2,00	2,00	3,00
86	3,00	1,00	5,00
87	3,00	3,00	4,00
88	3,00	2,00	4,00
89	3,00	3,00	5,00
90	3,00	2,00	3,00

Hak Cipta dan Hak Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



91	5,00	5,00	5,00
92	4,00	3,00	3,00
93	4,00	4,00	4,00
94	5,00	4,00	5,00
95	3,00	2,00	2,00
96	5,00	4,00	5,00
97	4,00	3,00	5,00
98	3,00	3,00	4,00
99	4,00	2,00	4,00
100	2,00	3,00	4,00
101	5,00	3,00	5,00
102	4,00	4,00	4,00
103	5,00	2,00	4,00
104	3,00	2,00	3,00
105	3,00	3,00	3,00
106	4,00	2,00	5,00
107	4,00	2,00	5,00
108	3,00	3,00	4,00
109	3,00	3,00	4,00
110	4,00	4,00	5,00
111	4,00	3,00	4,00
112	4,00	5,00	3,00
113	5,00	5,00	3,00
114	4,00	4,00	4,00
115	5,00	5,00	5,00
116	5,00	4,00	5,00
117	3,00	4,00	5,00
118	4,00	3,00	5,00
119	4,00	4,00	4,00
120	5,00	5,00	5,00
121	4,00	4,00	5,00

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

122	4,00	5,00	5,00
123	3,00	1,00	5,00
124	5,00	4,00	5,00
125	4,00	4,00	4,00
126	4,00	4,00	5,00
127	4,00	4,00	5,00
128	4,00	3,00	4,00
129	3,00	5,00	4,00
130	4,00	5,00	4,00
131	5,00	4,00	3,00
132	4,00	5,00	5,00
133	4,00	3,00	5,00
134	2,00	4,00	2,00
135	3,00	2,00	4,00
136	4,00	3,00	5,00
137	3,00	3,00	5,00
138	4,00	3,00	5,00
139	4,00	3,00	5,00
140	4,00	5,00	5,00
141	5,00	4,00	5,00
142	4,00	4,00	5,00
143	4,00	5,00	4,00
144	3,00	3,00	3,00
145	5,00	3,00	4,00
146	3,00	4,00	4,00
147	4,00	3,00	4,00
148	4,00	3,00	5,00
149	3,00	4,00	4,00
150	3,00	3,00	2,00



Lampiran 4

Data Kuesioner Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
5	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00
6	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00
7	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
9	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
10	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
11	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
14	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00
15	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00
16	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00
19	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
20	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00	5,00
22	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
23	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
24	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
25	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	2,00	3,00
26	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
27	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
29	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00
30	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
31	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
33	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00
34	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
35	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
36	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00
37	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
38	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00	5,00	2,00
39	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
40	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
42	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00
43	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
44	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
45	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
46	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
47	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00
48	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00
49	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
50	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
51	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



52	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
53	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
54	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00
55	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
56	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
57	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00
58	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00
59	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
62	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
63	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
64	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
65	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
66	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
67	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
68	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00
69	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00
70	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
71	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
72	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00
73	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00
74	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
75	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00
76	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00
77	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00
78	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00
79	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00
80	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
81	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
82	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00
83	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	5,00	5,00
84	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
85	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00
86	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
87	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00
88	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00
89	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
90	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
91	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
93	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
94	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
95	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
96	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00
97	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
98	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
99	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00
100	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00
101	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
102	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
103	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00
104	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
105	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
106	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00
107	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00
108	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



109	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
110	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00
111	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
112	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00
113	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
114	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
115	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
116	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00
117	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
118	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
119	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00
120	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00
121	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
122	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00
123	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
124	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00
125	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00
126	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00
127	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
128	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00
129	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
130	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
131	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00
132	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
133	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
134	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00
135	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00
136	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
137	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00
138	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00
139	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00
140	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00
141	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00
142	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
143	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
144	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00
145	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00
146	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
147	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
148	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00
149	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
150	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ditabung menduip sebahagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5

Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	KPN1	KPN2	KPN3	KPN4	KPN5	KPN6	KPN7
1	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
4	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
6	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
9	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00
10	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
14	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
15	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
16	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
19	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00
22	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00
23	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
25	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
26	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00
27	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
28	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
29	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
30	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00
31	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00
32	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
33	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
34	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36	5,00	5,00	2,00	3,00	3,00	4,00	5,00
37	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	1,00
39	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
40	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
41	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
42	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
43	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



44	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
45	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
47	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00
48	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
51	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
52	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
53	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00
55	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
56	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
57	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
58	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
59	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
62	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
63	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
64	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
65	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
66	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
67	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
68	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
69	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
70	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
71	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
73	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
74	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
75	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
76	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
77	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
78	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
79	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
80	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00
81	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
82	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00
83	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
84	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
85	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
86	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
87	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
89	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
90	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

1. Dilarang melutip sebahagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebahagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



91	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00
93	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
94	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00
95	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
96	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00
97	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
98	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
99	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
100	3,00	2,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00
101	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00
102	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
103	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
104	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
105	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
106	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
107	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
108	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
109	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
110	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
111	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
112	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
113	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00
114	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
115	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
116	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
117	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
118	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
119	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00
120	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
121	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
122	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00
123	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
124	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
125	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
126	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00
127	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
128	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00
129	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00
130	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
131	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00
132	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00
133	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
134	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00
135	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00
136	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
137	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang meluhutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



138	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
139	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00
140	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
141	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00
142	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00
143	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
144	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
145	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
146	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00
147	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
148	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00
149	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
150	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00

Lampiran 6

Data Kuesioner Keputusan Pembelian Ulang

No.	KPU1	KPU2	KPU3
1	3,00	3,00	2,00
2	4,00	4,00	3,00
3	3,00	3,00	3,00
4	3,00	2,00	2,00
5	3,00	3,00	3,00
6	3,00	3,00	3,00
7	3,00	3,00	3,00
8	4,00	3,00	3,00
9	2,00	3,00	2,00
10	4,00	4,00	3,00
11	3,00	3,00	2,00
12	5,00	5,00	5,00
13	4,00	3,00	3,00
14	4,00	4,00	4,00

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



15	4,00	3,00	3,00
16	3,00	4,00	4,00
17	4,00	4,00	4,00
18	4,00	3,00	3,00
19	3,00	2,00	3,00
20	4,00	4,00	4,00
21	3,00	2,00	3,00
22	3,00	4,00	3,00
23	3,00	3,00	3,00
24	4,00	5,00	5,00
25	3,00	3,00	3,00
26	5,00	4,00	3,00
27	4,00	3,00	5,00
28	4,00	4,00	5,00
29	3,00	3,00	3,00
30	2,00	3,00	3,00
31	4,00	3,00	4,00
32	3,00	3,00	3,00
33	4,00	5,00	4,00
34	3,00	4,00	3,00
35	3,00	3,00	4,00
36	3,00	3,00	3,00
37	4,00	4,00	4,00
38	3,00	3,00	4,00
39	3,00	5,00	4,00

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



40	3,00	3,00	4,00
41	4,00	4,00	3,00
42	4,00	3,00	3,00
43	5,00	3,00	5,00
44	2,00	3,00	4,00
45	3,00	3,00	3,00
46	3,00	3,00	3,00
47	4,00	4,00	5,00
48	3,00	3,00	3,00
49	4,00	4,00	4,00
50	3,00	3,00	3,00
51	4,00	4,00	5,00
52	4,00	5,00	4,00
53	4,00	3,00	3,00
54	3,00	3,00	3,00
55	4,00	3,00	3,00
56	4,00	5,00	4,00
57	4,00	4,00	4,00
58	3,00	3,00	3,00
59	4,00	3,00	4,00
60	4,00	4,00	4,00
61	3,00	3,00	4,00
62	4,00	4,00	3,00
63	4,00	4,00	4,00
64	4,00	4,00	3,00

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



65	3,00	3,00	3,00
66	4,00	4,00	4,00
67	3,00	4,00	3,00
68	3,00	3,00	3,00
69	3,00	4,00	3,00
70	3,00	4,00	3,00
71	3,00	4,00	4,00
72	5,00	4,00	5,00
73	3,00	4,00	3,00
74	3,00	3,00	3,00
75	3,00	4,00	3,00
76	3,00	3,00	2,00
77	5,00	3,00	2,00
78	3,00	5,00	3,00
79	3,00	3,00	3,00
80	3,00	4,00	3,00
81	2,00	3,00	3,00
82	3,00	3,00	3,00
83	3,00	3,00	3,00
84	3,00	3,00	3,00
85	4,00	3,00	3,00
86	5,00	5,00	5,00
87	2,00	3,00	2,00
88	3,00	2,00	3,00
89	4,00	5,00	4,00

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



90	3,00	3,00	3,00
91	4,00	4,00	4,00
92	3,00	4,00	3,00
93	4,00	4,00	3,00
94	3,00	4,00	4,00
95	4,00	4,00	3,00
96	4,00	5,00	4,00
97	5,00	5,00	4,00
98	5,00	5,00	4,00
99	4,00	3,00	3,00
100	3,00	4,00	5,00
101	4,00	3,00	4,00
102	4,00	3,00	4,00
103	3,00	5,00	3,00
104	3,00	3,00	3,00
105	3,00	3,00	3,00
106	5,00	3,00	4,00
107	5,00	3,00	4,00
108	5,00	5,00	4,00
109	5,00	5,00	4,00
110	4,00	4,00	4,00
111	4,00	4,00	5,00
112	5,00	5,00	4,00
113	4,00	5,00	5,00
114	4,00	5,00	5,00

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



115	4,00	5,00	5,00
116	4,00	4,00	5,00
117	5,00	5,00	4,00
118	5,00	5,00	5,00
119	4,00	4,00	3,00
120	4,00	4,00	4,00
121	4,00	4,00	4,00
122	4,00	4,00	3,00
123	5,00	5,00	5,00
124	5,00	5,00	5,00
125	5,00	4,00	3,00
126	5,00	3,00	5,00
127	4,00	4,00	3,00
128	5,00	3,00	4,00
129	3,00	5,00	4,00
130	5,00	5,00	3,00
131	5,00	3,00	4,00
132	4,00	4,00	5,00
133	4,00	3,00	3,00
134	4,00	3,00	4,00
135	3,00	4,00	3,00
136	5,00	3,00	4,00
137	3,00	4,00	3,00
138	4,00	5,00	4,00
139	5,00	4,00	3,00

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



140	3,00	4,00	3,00
141	4,00	5,00	4,00
142	5,00	4,00	3,00
143	3,00	4,00	4,00
144	4,00	4,00	4,00
145	5,00	4,00	5,00
146	3,00	3,00	3,00
147	4,00	4,00	3,00
148	4,00	2,00	3,00
149	3,00	3,00	2,00
150	4,00	4,00	4,00

Lampiran 7

Output Frekuensi Profil Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	74	49,3	49,3	49,3
Valid wanita	76	50,7	50,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≤ 18 tahun	14	9,3	9,3	9,3
Valid 19-29 tahun	94	62,7	62,7	72,0
Valid 30-39 tahun	18	12,0	12,0	84,0
Valid 40-49 tahun	15	10,0	10,0	94,0
Valid > 50 tahun	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Karyawan	37	24,7	24,7	24,7
Wiraswasta	32	21,3	21,3	46,0
Pelajar / Mahasiswa	81	54,0	54,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Lampiran 8
Output Frekuensi Data Kuesioner Inovasi Produk

IP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	15	10,0	10,0	10,0
3,00	58	38,7	38,7	48,7
4,00	55	36,7	36,7	85,3
5,00	22	14,7	14,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

IP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
1,00	4	2,7	2,7	2,7
2,00	41	27,3	27,3	30,0
3,00	50	33,3	33,3	63,3
4,00	39	26,0	26,0	89,3
5,00	16	10,7	10,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

IP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	5	3,3	3,3	3,3
3,00	24	16,0	16,0	19,3
4,00	66	44,0	44,0	63,3
5,00	55	36,7	36,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Lampiran 9

Output Frekuensi Data Kuesioner Kualitas Produk

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	3,3	3,3	3,3
3,00	26	17,3	17,3	20,7
4,00	67	44,7	44,7	65,3
5,00	52	34,7	34,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	6	4,0	4,0	4,0
3,00	37	24,7	24,7	28,7
4,00	67	44,7	44,7	73,3
5,00	40	26,7	26,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	1,3	1,3	1,3
3,00	39	26,0	26,0	27,3
4,00	78	52,0	52,0	79,3
5,00	31	20,7	20,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	4	2,7	2,7	2,7
3,00	33	22,0	22,0	24,7
4,00	62	41,3	41,3	66,0
5,00	51	34,0	34,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,7	,7	,7
2,00	12	8,0	8,0	8,7
3,00	59	39,3	39,3	48,0
4,00	50	33,3	33,3	81,3
5,00	28	18,7	18,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	2,0	2,0	2,0
3,00	31	20,7	20,7	22,7
4,00	68	45,3	45,3	68,0
5,00	48	32,0	32,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	4	2,7	2,7	2,7
3,00	44	29,3	29,3	32,0
4,00	66	44,0	44,0	76,0
5,00	36	24,0	24,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	4	2,7	2,7	2,7
3,00	34	22,7	22,7	25,3
4,00	72	48,0	48,0	73,3
5,00	40	26,7	26,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid

Valid

Valid

Valid

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	4	2,7	2,7	2,7
3,00	42	28,0	28,0	30,7
4,00	65	43,3	43,3	74,0
5,00	39	26,0	26,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,7	,7	,7
2,00	7	4,7	4,7	5,3
3,00	72	48,0	48,0	53,3
4,00	46	30,7	30,7	84,0
5,00	24	16,0	16,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	6	4,0	4,0	4,0
3,00	33	22,0	22,0	26,0
4,00	61	40,7	40,7	66,7
5,00	50	33,3	33,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	,7	,7	,7
3,00	27	18,0	18,0	18,7
4,00	70	46,7	46,7	65,3
5,00	52	34,7	34,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Ditanya: mengapa sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 10

Output Frekuensi Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

KPN1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	2,0	2,0	2,0
3,00	39	26,0	26,0	28,0
4,00	70	46,7	46,7	74,7
5,00	38	25,3	25,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPN2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	1,3	1,3	1,3
3,00	41	27,3	27,3	28,7
4,00	68	45,3	45,3	74,0
5,00	39	26,0	26,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPN3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	8	5,3	5,3	5,3
3,00	48	32,0	32,0	37,3
4,00	64	42,7	42,7	80,0
5,00	30	20,0	20,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPN4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	,7	,7	,7
3,00	45	30,0	30,0	30,7
4,00	69	46,0	46,0	76,7
5,00	35	23,3	23,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KPN5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	2,0	2,0	2,0
3,00	39	26,0	26,0	28,0
4,00	77	51,3	51,3	79,3
5,00	31	20,7	20,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPN6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	2,0	2,0	2,0
3,00	43	28,7	28,7	30,7
4,00	66	44,0	44,0	74,7
5,00	38	25,3	25,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPN7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	1,3	1,3	1,3
2,00	1	,7	,7	2,0
3,00	37	24,7	24,7	26,7
4,00	66	44,0	44,0	70,7
5,00	44	29,3	29,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 11

Output Frekuensi Data Kuesioner Keputusan Pembelian Ulang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KPU1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	3,3	3,3	3,3
3,00	59	39,3	39,3	42,7
4,00	60	40,0	40,0	82,7
5,00	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPU2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	3,3	3,3	3,3
3,00	63	42,0	42,0	45,3
4,00	55	36,7	36,7	82,0
5,00	27	18,0	18,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

KPU3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	8	5,3	5,3	5,3
3,00	72	48,0	48,0	53,3
4,00	49	32,7	32,7	86,0
5,00	21	14,0	14,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

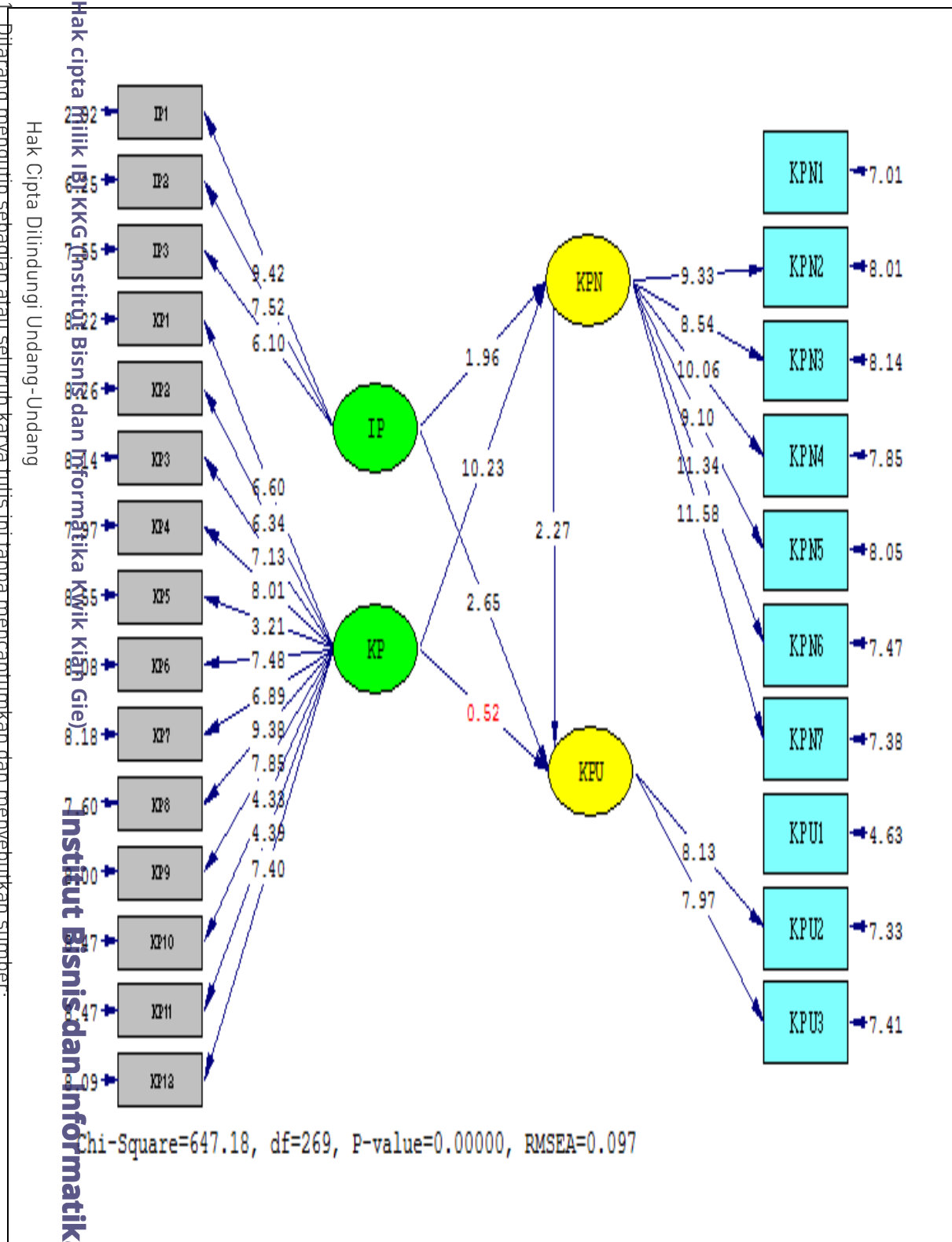
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 12

Structural Model (t-value)



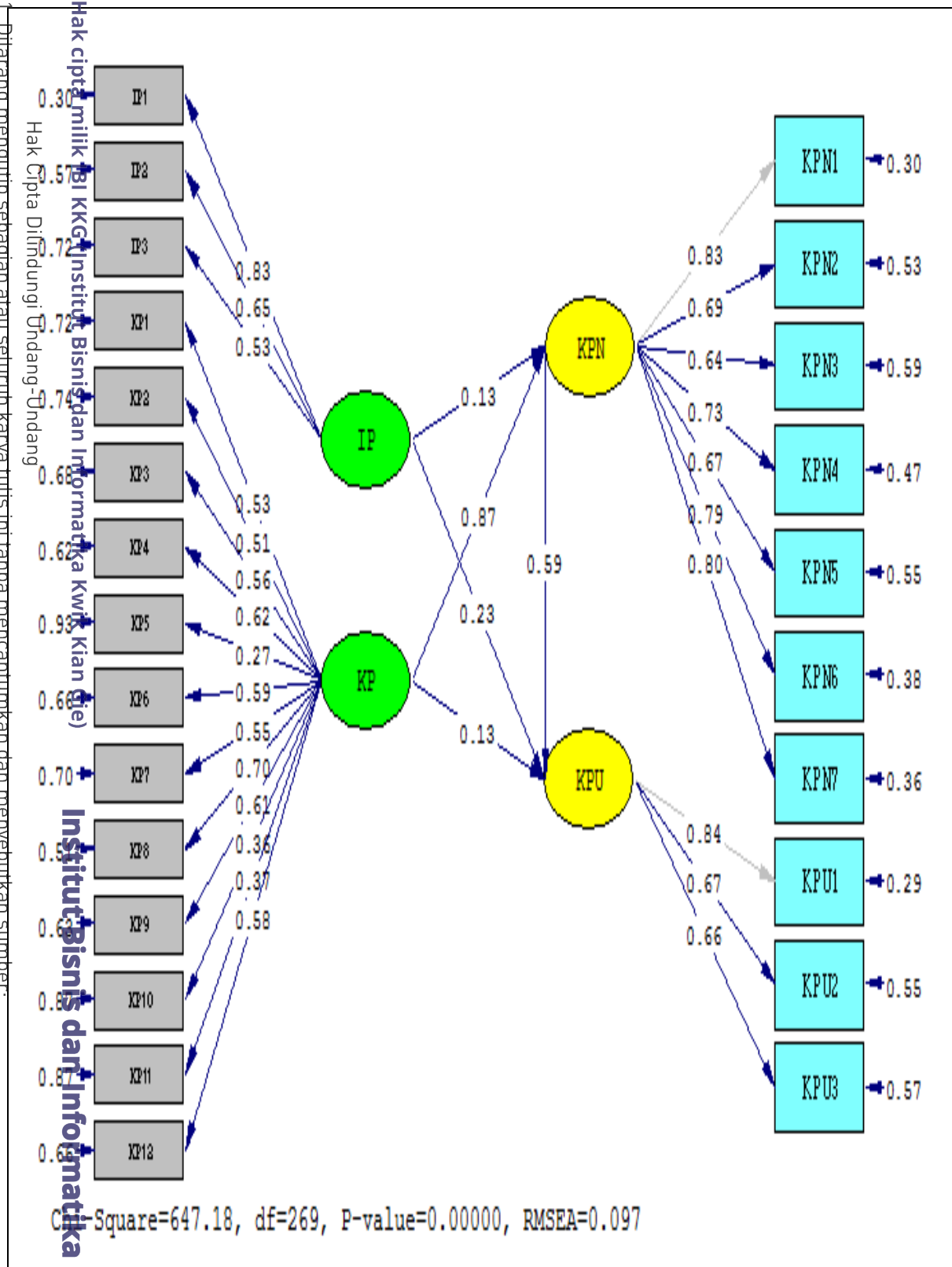
Sumber: Output Lisrel 8.80

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 13

Structural Model (Standardized Solution)



Sumber: Output Lisrel 8.80

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 14

Output Validitas Inovasi Produk

LAMBDA-X	
	IP

IP1	0.83
IP2	0.65
IP3	0.53

Lampiran 15

Output Validitas Kualitas Produk

LAMBDA-X	
	KP

KP1	0.53
KP2	0.51
KP3	0.56
KP4	0.62
KP5	0.27
KP6	0.59
KP7	0.55
KP8	0.70
KP9	0.61
KP10	0.36
KP11	0.37
KP12	0.58

Lampiran 16

Output Validitas Kepuasan Pelanggan

LAMBDA-Y	
	KPN

KPN1	0.83
KPN2	0.69
KPN3	0.64
KPN4	0.73
KPN5	0.67
KPN6	0.79
KPN7	0.80

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 17

Output Validitas Kepuasan Pelanggan

LAMBDA-Y

	KPU
KPU1	0.84
KPU2	0.67
KPU3	0.66

Lampiran 18

Output Realibilitas Inovasi Produk

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
IP1	3,5600	,86296	150
IP2	3,1467	1,02575	150
IP3	4,1400	,80293	150

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
IP1	3,5600	,86296	150
IP2	3,1467	1,02575	150
IP3	4,1400	,80293	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IP1	7,2867	2,098	,569	,383
IP2	7,7000	1,916	,457	,550
IP3	6,7067	2,692	,352	,665

Lampiran 19

Output Realibilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4,1067	,80391	150
KP2	3,9400	,82111	150
KP3	3,9200	,71906	150
KP4	4,0667	,81650	150
KP5	3,6133	,90329	150
KP6	4,0733	,77803	150
KP7	3,8933	,79551	150
KP8	3,9867	,77708	150
KP9	3,9267	,80349	150
KP10	3,5667	,83880	150
KP11	4,0333	,84676	150
KP12	4,1533	,73033	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	43,1733	22,426	,462	,751
KP2	43,3400	22,535	,434	,754
KP3	43,3600	22,769	,482	,750
KP4	43,2133	21,927	,523	,744
KP5	43,6667	23,982	,203	,781
KP6	43,2067	22,460	,478	,750
KP7	43,3867	22,534	,454	,752
KP8	43,2933	22,168	,522	,745
KP9	43,3533	22,431	,462	,751
KP10	43,7133	24,139	,212	,778
KP11	43,2467	23,368	,306	,768
KP12	43,1267	22,944	,445	,753

Lampiran 20

Output Realibilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,858	7

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis yang tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPN1	3,9533	,77144	150
KPN2	3,9600	,76746	150
KPN3	3,7733	,82857	150
KPN4	3,9200	,74654	150
KPN5	3,9067	,73591	150
KPN6	3,9267	,78660	150
KPN7	3,9933	,83140	150

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPN1	23,4800	11,929	,686	,829
KPN2	23,4733	12,439	,582	,844
KPN3	23,6600	12,226	,564	,847
KPN4	23,5133	12,399	,613	,840
KPN5	23,5267	12,640	,573	,845
KPN6	23,5067	11,849	,686	,829
KPN7	23,4400	11,698	,667	,832

Lampiran 21

Output Realibilitas Keputusan Pembelian Ulang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPU1	3,7133	,78865	150
KPU2	3,6933	,80223	150
KPU3	3,5533	,79880	150

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau sumber lain yang telah dipublikasikan tanpa izin IBIKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPU1	7,2467	1,905	,528	,655
KPU2	7,2667	1,888	,519	,665
KPU3	7,4067	1,787	,586	,583

Lampiran 22

Output Goodness of Fit

Normed Fit Index (NFI) = 0.85
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.89
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.90
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.90
 Relative Fit Index (RFI) = 0.84
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.61

Lampiran 23

Output Total dan Indirect Effect

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	IP	KP
KPN	0.13	0.87
KPU	0.30	0.64

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	IP	KP
KPN	-	-
KPU	0.07	0.51

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	KPN	KPU
KPN	-	-
KPU	0.59	-

1. Ditanggung jawab oleh dosen pembimbing dan mahasiswa.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 24
Output Model struktural



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

$$KPN = 0.13*IP + 0.87*KP, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.83$$

(0.065)	(0.085)	(0.052)
1.96	10.23	3.19

$$KPU = 0.59*KPN + 0.23*IP + 0.13*KP, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.67$$

(0.26)	(0.086)	(0.25)	(0.088)
2.27	2.65	0.52	3.74

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 25

Dokumentasi Pengumpulan Data



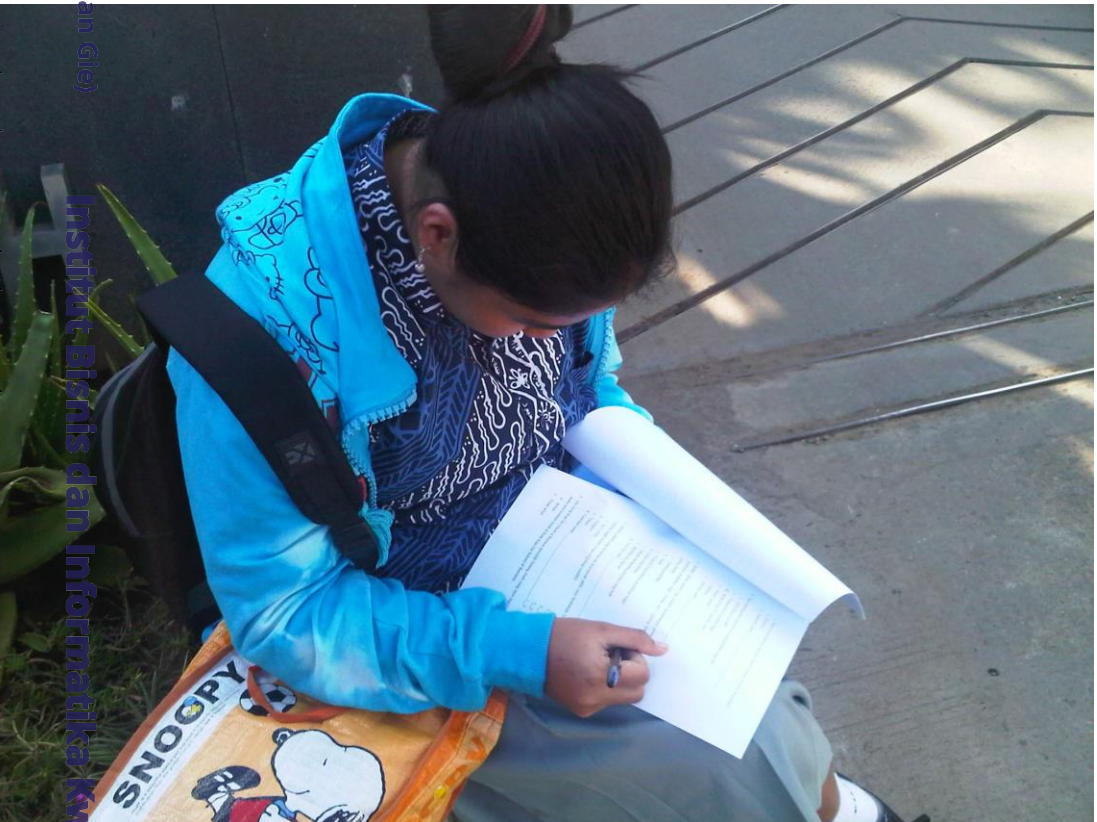
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

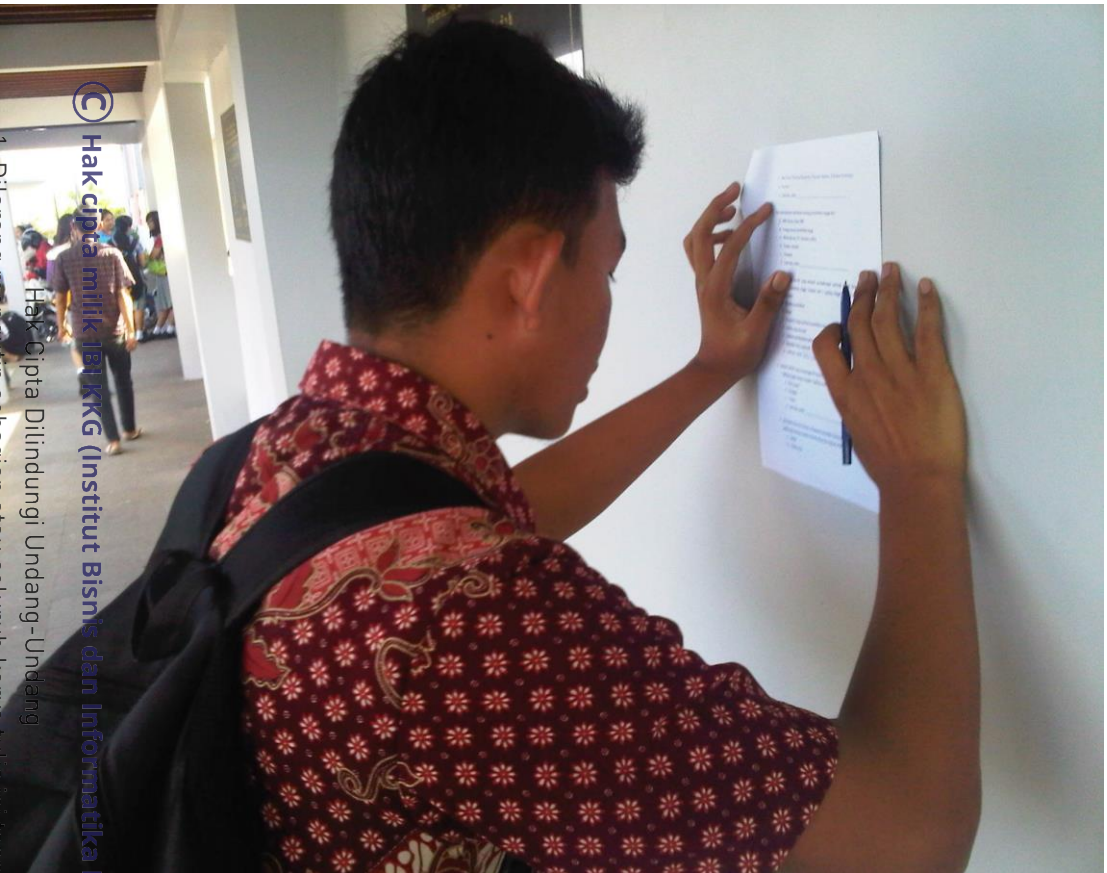
Hak Cipta Dilindungi IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

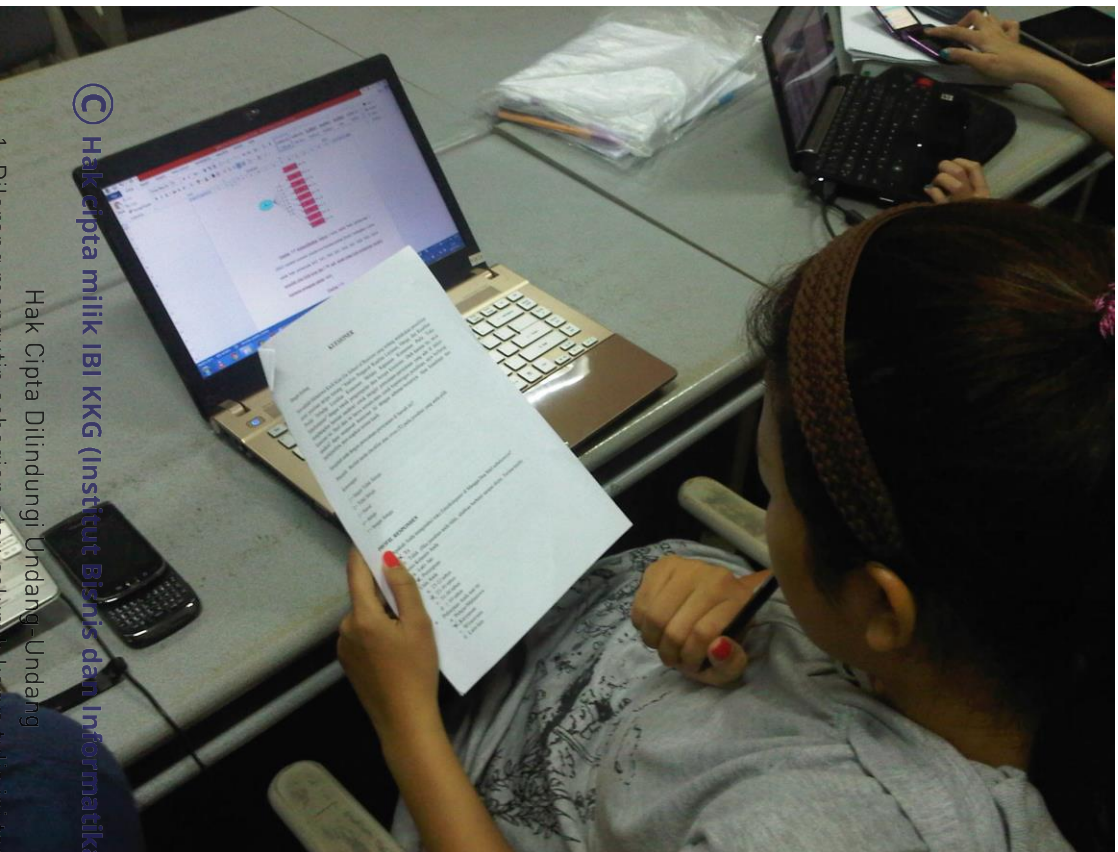
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



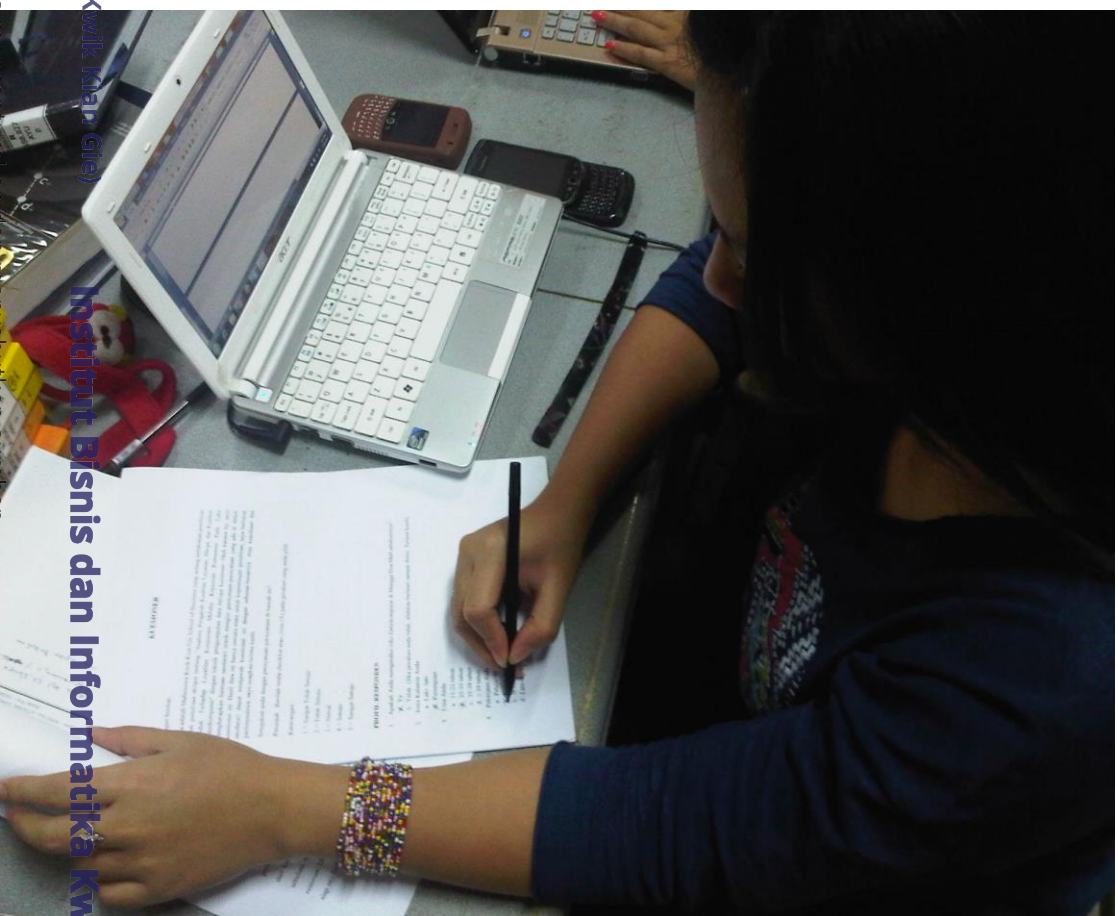
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

